



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ**

SKRIPSI

**ARIF SETIAWAN
207.111.049**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2013**

PERNYATAAN ORISINALITAS

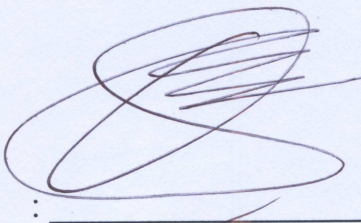
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : **Arif Setiawan**

NIM : **207.111.049**

Tanggal : **15 Maret 2013**

Tanda Tangan :



A handwritten signature in purple ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line that serves as a baseline for the signature.

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Setiawan
NPM : 207.111.049
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANNGAN PENGGUNA JASA PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ.

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Maret 2013

Yang menyatakan,



(Arif Setiawan)



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
JASA PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

ARIF SETIAWAN

207.111.049

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2013**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANNGAN PENGGUNA JASA
PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ**

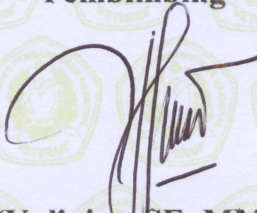
Dipersiapkan dan disusun oleh:

ARIF SETIAWAN

207.111.049

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 10 Desember 2012
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Pembimbing



(Yuliniar, SE, MM)

Jakarta, 2013

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Manajemen



(Drs. Nurmatias, MM)

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL " VETERAN " JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : JL. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp.7656971,7692856 Fax.7692856
Homepage : <http://www.upnj.ac.id> Email : puskom.upnj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF (SKRIPSI)
SEMESTER GENAP T.A. 2011/2012**

hari ini Senin, tanggal 10 Desember 2012, telah dilaksanakan Ujian **Komprehensif (Skripsi)** bagi mahasiswa :

Nama : **Arief Setiawan**
Nomor Pokok : 207.111.049
Program : S - 1 MANAJEMEN (REGULER)

Judul Skripsi sebagai berikut :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA JASA PERBANKAN DI BANK BNI CABANG UPNVJ "**

Dinyatakan yang bersangkutan, (Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

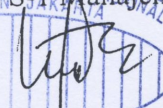
No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.....
2.	Tati Handayani, SE,MM	Anggota I	2.....
3.	Yuliniar, SE,MM	Anggota II **)	3.....

Jakarta, 10 Desember 2012

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprog S.1 Manajemen


Drs. Nurmatias, MM

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan hidayah Nya yang diberikan, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANNGAN PENGGUNA JASA PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ”**

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Srata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pemangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam Penulisan skripsi ini,penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak.untuk itu pada kesempatan ini,penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. DR. Erna Hernawati, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Yuliniar, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Drs.Nobelson,MM dan Diana Triwardhani,SE,MM selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan selama penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
6. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk gondil, diko, rayung, andres, ardian yang telah memberi semangat, dan rasa kekeluargaan yang diberikan sampai saat ini.
8. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2007 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan yang bersikap membangun guna memperbaiki penelitian ini.

Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Jakarta, Oktober 2012

Arif setiawan

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Boyolali pada tanggal 29 oktober 1989 dari Bapak Musriyanto dan Ibu Santini, penulis merupakan putra pertama dari Tiga bersaudara. Tahun 2007 penulis lulus dari SMA Dharma Karya Jakarta, pada tahun 2007 penulis masuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis memilih Fakultas Ekonomi Program Studi S1 Manajemen. Hingga akhirnya penulis telah menyelesaikan seluruh program studi S1 Manajemen Pemasaran pada akhir tahun 2012 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Halaman Judul	vi
Pengesahan	vii
Berita Acara Komprehensif	viii
Prakata	ix
Riwayat Hidup	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Perumusan Masalah	3
I.3. Tujuan Penelitian	3
I.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Hasil Penelitian Terdahulu	5
II.2. Landasan Teori	6
II.2.1. Pengertian Pemasaran	6
II.2.2. Pengertian Kualitas	6
II.2.2.1. Dimensi Kualitas	6
II.2.3. Pengertian Jasa	8
II.2.3.1. Karakteristik Jasa	9
II.2.3.2. Delapan Komponen Jasa terpadu.....	9
II.2.4. Pengertian Kualitas Jasa.....	10
II.2.4.1. Dimensi Kualitas Jasa	10
II.2.4.2. Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa.....	12
II.2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
II.3. Pengembangan Hipotesis	14
II.4. Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	16
III.1.1. Definisi Operasional	16
III.1.2. Pengukuran Variabel.....	17
III.2. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	17
III.2.1. Populasi	17
III.2.2. Sampel.....	18
III.3. Metode Pengumpulan Data	18
III.3.1. Kisi-Kisi Instrumen.....	20

III.3.2.	Pengumpulan Data.....	20
III.4.	Metode Analisis dan Uji Hipotesis	22
III.4.1.	Metode Analisis Data.....	23
III.4.2.	Analisis Korelasi.....	23
III.4.3.	Uji Hipotesis	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	25
IV.1.1.	Sejarah Bank BNI	25
IV.1.2.	Visi dan Misi Bank BNI.....	27
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	28
IV.3.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	34
IV.3.1.	Analisis Asumsi Klasik	34
IV.3.1.1	Uji Multikolinieritas.....	34
IV.3.1.2	Uji Auto Korelasi.....	35
IV.3.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
IV.3.1.4	Uji Normalitas	37
IV.3.2.	Analisis Korelasi.....	38
IV.3.3.	Analisis Regresi Berganda	39
IV.3.4.	Pengujian Hipotesis	40
IV.3.4.1	Pengujian Hipotesis Regresi Berganda.....	40
IV.3.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	43
IV.3.5.	Pembahasan	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1.	Kesimpulan.....	46
V.2.	Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA	47
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel.....	17
Tabel 3.2	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen.....	20
Tabel 3.4	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	22
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	23
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2	<i>Case Processing Summary Resposivnes</i>	28
Tabel 4.3	<i>Case Processing Summary Relibility</i>	29
Tabel 4.4	<i>Case Processing Summary Assurance</i>	30
Tabel 4.5	<i>Case Processing Summary Emphaty</i>	30
Tabel 4.6	<i>Case Processing Summary Tangible</i>	31
Tabel 4.7	<i>Case Processing Summary</i> kepuasa Pelanggan.....	31
Tabel 4.8	<i>Correlations</i>	40
Tabel 4.9	<i>Coefficients</i>	41
Tabel 4.10	<i>Model Summary</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Instrument Pengumpulan Data
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil *Output* SPSS
- Lampiran 5 Tabel r *Product Moment*
- Lampiran 6 Tabel t
- Lampiran 7 Surat Riset